

**CÔNG TY CP ĐẦU TƯ
MIHOKI**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /

Hà Nội, ngày 11 tháng 05 năm 2020

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA ỨNG DỤNG SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ **CONSULTANT ANYWHERE**

Consultant Anywhere là trung tâm thương mại điện tử phục vụ nhu cầu giới thiệu dịch vụ trực tuyến bao gồm: tư vấn kinh doanh, tư vấn doanh nghiệp trực tuyến.

Consultant Anywhere hỗ trợ tối đa cho khách hàng muốn tìm hiểu thông tin trực tuyến về chuyên gia, nhận tư vấn trực tuyến hoặc đặt lịch tư vấn kinh doanh, tư vấn doanh nghiệp với chuyên gia.

Sứ mệnh mà **Consultant Anywhere** hướng tới là sẽ trở thành Sàn giao dịch TMĐT tin cậy trong thị trường Thương mại điện tử, là cầu nối thương mại giữa người cung cấp dịch vụ và khách hàng trong lĩnh vực tư vấn kinh doanh.

I. NGUYÊN TẮC CHUNG

Sàn giao dịch điện tử **Consultant Anywhere** do CÔNG TY CP ĐẦU TƯ MIHOKI(Công ty) thực hiện hoạt động và vận hành. Thành viên trên sàn giao dịch điện tử là các thương nhân, tổ chức, cá nhân có hoạt động hợp pháp được **Consultant Anywhere** chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** và các bên liên quan cung cấp.

Nguyên tắc này áp dụng cho các thành viên đăng ký sử dụng, tham gia cung ứng dịch vụ, tư vấn trực tuyến và nhận đặt lịch tư vấn kinh doanh, tư vấn doanh nghiệp được thực hiện trên Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**.

Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch tại Sàn Giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động mua bán dịch vụ thông qua hợp đồng, không trái với qui định của pháp luật.

Thông tin về thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia là thành viên trên **Consultant Anywhere** phải minh bạch và chính xác.

Sản phẩm, dịch vụ tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật.

Hoạt động mua bán dịch vụ qua Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

Tất cả các nội dung trong Quy chế này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Thành viên khi tham gia vào Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**.

II. QUY ĐỊNH CHUNG

Ứng dụng Sàn Giao dịch Thương mại Điện tử: Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** do CÔNG TY CP ĐẦU TƯ MIHOKI phát triển với tên Ứng dụng Sàn giao dịch là: **Consultant Anywhere** – (sau đây gọi tắt là: “Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**”).

Định nghĩa chung:

Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**: là Ứng dụng cho phép các thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu đăng tin rao bán dịch vụ do thương nhân, tổ chức, cá nhân đó cung cấp.

Chuyên gia/ Nhà cung cấp dịch vụ: là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ của **Consultant Anywhere** bao gồm: Đăng tin về dịch vụ tư vấn, nhận đặt lịch tư vấn kinh doanh, tư vấn doanh nghiệp của khách hàng.

Người cần tư vấn (khách hàng): là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin hoặc đặt lịch tư vấn kinh doanh, tư vấn doanh nghiệp với Chuyên gia về dịch vụ được đăng tải trên **Consultant Anywhere** của Chuyên gia. Người cần tư vấn cần đăng ký tài khoản để đặt lịch tư vấn kinh doanh, tư vấn doanh nghiệp.

Thành viên: là bao gồm cả Chuyên gia lẫn khách hàng.

-Thành viên tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua bán dịch vụ trên Ứng dụng.

-Thành viên phải đăng ký kê khai ban đầu các thông tin cá nhân có liên quan, được Ban quản lý sàn TMĐT Consultant Anywhere chính thức công nhận và được phép sử dụng dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT.

- Khi bạn đăng ký là thành viên của Consultant Anywhere, thành viên hiểu rằng:

+ Thành viên có thể tạo một tài khoản cá nhân của mình để sử dụng.

+ Thành viên có thể mua dịch vụ theo đúng giá và quy chuẩn theo đúng cam kết của thương nhân hợp pháp đã công bố trên sàn.

Sản phẩm (hàng hóa): là dịch vụ y tế được đăng tải trên Ứng dụng Consultant Anywhere

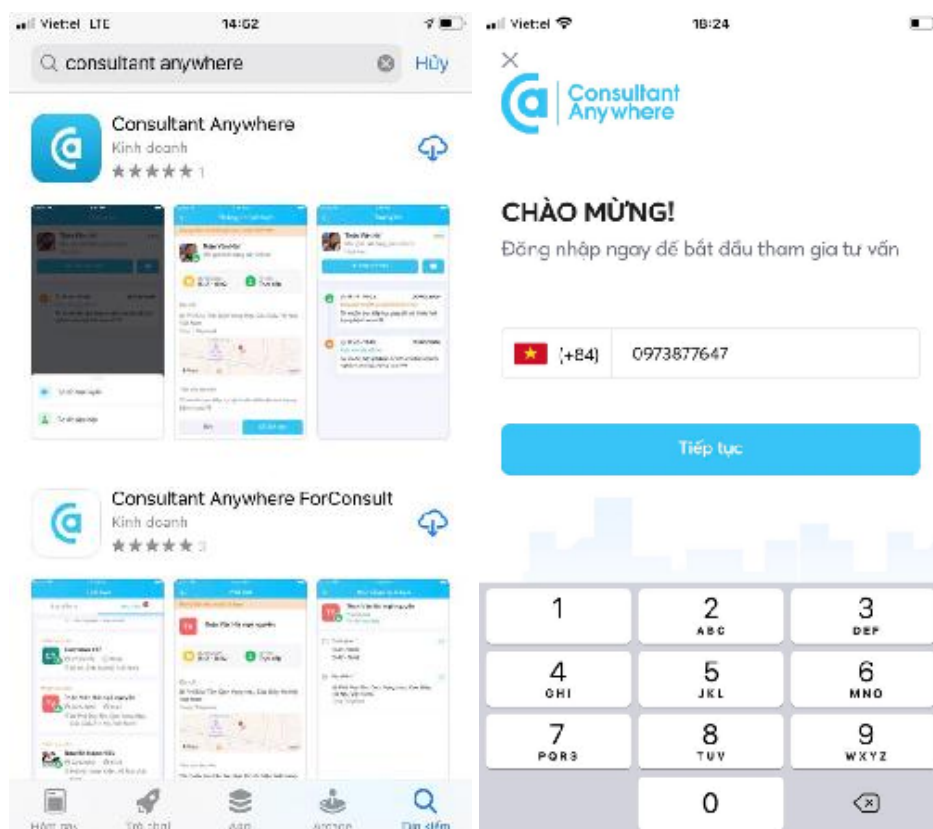
III. QUY TRÌNH GIAO DỊCH

1. Quy trình dành cho Người cần tư vấn dịch vụ/ Khách hàng

Để sử dụng dịch vụ tư vấn trên Ứng dụng sàn giao dịch **Consultant Anywhere**, khách hàng cần thực hiện các bước như sau:

Bước 1: Tải ứng dụng và cài đặt về máy bằng cách vào các cửa hàng App Store hoặc CH Play gõ tìm tên ứng dụng “**Consultant Anywhere ForConsult**” rồi tải về máy:

- IOS: <https://apps.apple.com/vn/app/consultantanywhere/id1504207361?app=itunes>
- Androi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=vn.digimed.consultantcustomer>



Bước 2: Đăng ký tài khoản thành viên dành cho khách hàng;

Viettel 08:50

← Mã xác nhận

Vui lòng nhập mã xác nhận được gửi tới
+840973877647

Consultant Anywhere

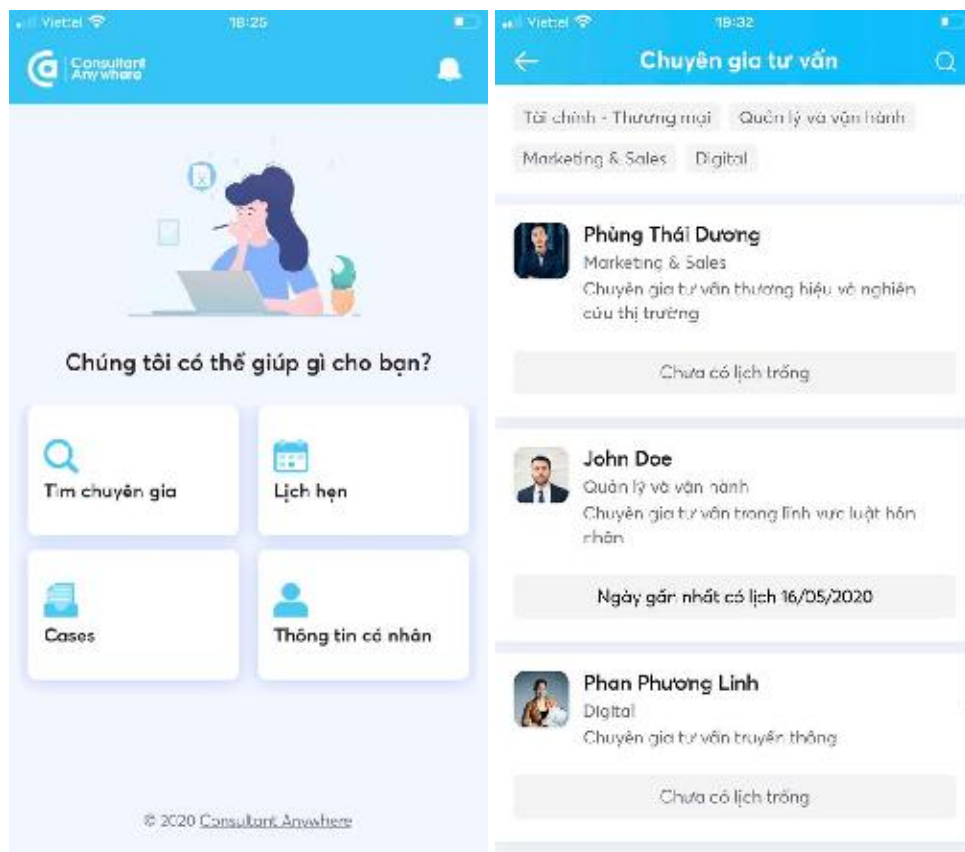
CHÀO MỪNG!
Đăng nhập ngay để bắt đầu tham gia tư vấn

(+84) Số điện thoại

Tiếp tục

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	< X

Bước 3: Tìm kiếm và tham khảo thông tin dịch vụ và thông tin chuyên gia cung cấp dịch vụ kèm phí tư vấn trên Ứng dụng **Consultant Anywhere**;



Bước 4: Sau khi tham khảo giá và lịch trống để đặt được dịch vụ và chọn phương thức thanh toán để thanh toán gói dịch vụ đó;

Quy chế hoạt động

The screenshot shows a mobile app interface for booking a consultation. The top bar is blue with a back arrow and the text "Đặt lịch hẹn". Below this, the user's profile "John Doe" is shown with a photo and the text "Chuyên gia tư vấn trong lĩnh vực luật hôn nhân". The booking date and time are "16/05/2020" and "10:00 - 11:00". The fee is "1,000,000 đ". There is a section for "Yêu cầu tư vấn" (Consultation request) with a text input field and a "Nhập nội dung" (Enter content) label. Below this is a "Tập đính kèm" (Attach file) section with a "+ Chọn tệp" (Select file) button. A large blue button at the bottom says "Đặt lịch ngay" (Book now). On the left side, there is a "Thông tin chung" (General information) section with a list of bullet points: "Nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực quản lý và vận hành doanh nghiệp", "Am hiểu rất rõ thị trường Việt Nam", and "Đã đàm phán và hợp tác thành công với nhiều đối tác nước ngoài". Below this is a "Trình độ" (Degree) section with the text "Nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực quản lý và vận hành doanh nghiệp". At the bottom, there is a "Chuyên môn" (Specialty) section with the text "Chuyên môn".

John Doe
Chuyên gia tư vấn trong lĩnh vực luật hôn nhân

16/05/2020

10:00 11:00

Thông tin chung

- Nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực quản lý và vận hành doanh nghiệp
- Am hiểu rất rõ thị trường Việt Nam
- Đã đàm phán và hợp tác thành công với nhiều đối tác nước ngoài

Trình độ

Nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực quản lý và vận hành doanh nghiệp

Chuyên môn

Chuyên môn

Công việc hiện tại

Yêu cầu tư vấn

Nhập nội dung

Tập đính kèm

+ Chọn tệp

Đặt lịch ngay

Bước 5: Chọn hình thức thanh toán phù hợp đang được tích hợp trên ứng dụng và tiến hành thanh toán.

The screenshot shows a mobile app interface for selecting a payment method. The top bar is blue with a back arrow and the text "Chọn phương thức thanh toán". Below this, there is a "Chọn Phương thức thanh toán" (Select Payment Method) section. The first option is "VNPay" with a "Payment via VNPAY" label and a blue checkmark. Below this is a "VNPay QR" section with a QR code and the text "Ứng dụng Mobile Banking quét mã VNPAYQR". The second option is "Thẻ ATM và tài khoản ngân hàng" (ATM Card and Bank Account) with a dropdown arrow. The third option is "Thẻ thanh toán quốc tế" (International Payment Card) with a dropdown arrow. The fourth option is "VNPay Ví điện tử" (VNPay E-wallet). At the bottom, there is a large blue button that says "Xác nhận" (Confirm). On the left side, there is a "Xác nhận đặt lịch" (Confirm Booking) section. It shows the booking details: "Thời gian" (Time) "16/05/2020", "Ngày" (Date) "10:00 - 11:00", "Giờ" (Hour). Below this is the "Chuyên gia tư vấn" (Consultant) section with a photo and the text "John Doe", "Chuyên gia tư vấn trong lĩnh vực Luật hôn nhân". Below this is the "Danh mục" (Category) section with the text "Quản lý và vận hành". Below this is the "Yêu cầu" (Request) section with the text "Test". Below this is the "Chi phí" (Fee) section with the text "Chi phí tư vấn" (Consultation fee) "1,000,000đ", "Mã giảm giá" (Discount code) "Thêm mã giảm giá", and "TỔNG" (Total) "1,000,000đ". At the bottom, there is a blue button that says "Chọn phương thức thanh toán" (Select Payment Method).

Xác nhận đặt lịch

Chọn phương thức thanh toán

Chọn Phương thức thanh toán

VNPAY

Payment via VNPAY

VNPay QR

Ứng dụng Mobile Banking quét mã VNPAYQR

Thẻ ATM và tài khoản ngân hàng

Thẻ thanh toán quốc tế

VNPAY Ví điện tử

Xác nhận

Chọn phương thức thanh toán

Thông tin đặt lịch

Thời gian

Ngày

Giờ

Chuyên gia tư vấn

John Doe

Chuyên gia tư vấn trong lĩnh vực Luật hôn nhân

Danh mục

Quản lý và vận hành

Yêu cầu

Test

Chi phí

Chi phí tư vấn

1,000,000đ

Mã giảm giá

Thêm mã giảm giá

TỔNG

1,000,000đ

Sau khi nhận được thanh toán từ khách hàng hệ thống sẽ báo tin nhắn thanh toán thành công. Khách hàng chỉ cần chờ đến giờ hẹn để được chuyên gia gọi tư vấn.

2. Quy trình dành cho chuyên gia với Ứng dụng dành cho Chuyên gia

Các chuyên gia tư vấn phải muốn có tài khoản để tiếp nhận lịch hẹn tư vấn cũng như xem thông tin hồ sơ, yêu cầu tư vấn của khách hàng phải tiến hành đăng ký thông tin trên website www.consultantanywhere.vn hoặc liên hệ với công ty qua địa chỉ văn phòng giao dịch: CÔNG TY CP ĐẦU TƯ MIHOKI, Tầng 8, tòa nhà Prima Building, Số 22 phố Mai Anh Tuấn, P. Ô Chợ Dừa, Q. Đống Đa, TP. Hà Nội Hoặc email: customer@mihoki.com.vn – điện thoại: 024 73048488. Khi nhận được yêu cầu nhân viên kinh doanh của chúng tôi sẽ hỗ trợ, tư vấn và ký hợp đồng hợp tác dịch vụ. MIHOKI sẽ tạo danh mục dịch vụ tư vấn theo lĩnh vực chuyên môn của chuyên gia và cấp tài khoản chuyên gia cho các đối tác để tham gia cung ứng dịch vụ trên sàn. Quy trình dành cho chuyên gia trên sàn được thực hiện như sau:

a. Đăng ký trở thành chuyên gia tư vấn

Hướng dẫn các bước cần chuẩn bị để gia nhập đội ngũ chuyên gia **Consultant Anywh** như sau:

Bước 1: Điền thông tin vào biểu mẫu đăng ký bằng cách truy cập website: www.consultantanywhere.vn và chọn mục “**Đối tác**” rồi chọn “**Đăng ký**”;

The image shows two screenshots of the Consultant Anywhere website. The top screenshot shows the header with the logo, a red arrow pointing to the 'ĐỐI TÁC' (Partner) button, and social media icons. Below the header, the text 'nào?' is displayed, followed by a description: 'Khi đăng ký tài khoản trên Consultant Anywhere, khách hàng được trải nghiệm dịch vụ tư vấn mọi lúc mọi nơi'. The bottom screenshot shows the main content area with the heading 'Trở thành Chuyên gia Tư Vấn' and a registration form titled 'Tham gia Consultant Anywhere ngay hôm nay'. The form includes fields for 'Họ và tên *', 'Địa chỉ email *', 'Số điện thoại *', 'Lĩnh vực' (with a dropdown arrow), and 'Code giới thiệu'. A blue 'ĐĂNG KÝ' button is at the bottom of the form.

Trở thành Chuyên gia Tư Vấn

Sagittis congue augue egestas volutpat egestas magna suscipit egestas magna ipsum vitae purus efficitur ipsum primis in cubilia laoreet augue egestas luctus donec diam

Tham gia Consultant Anywhere ngay hôm nay

Vui lòng cung cấp thông tin cơ bản để bắt đầu tham gia vào đội ngũ chuyên gia của chúng tôi

Họ và tên *

Địa chỉ email *

Số điện thoại *

Lĩnh vực ▼

Code giới thiệu

ĐĂNG KÝ

Bước 2: Các chuyên viên của **Consultant Anywhere** sẽ tiếp nhận thông tin và tiến hành liên hệ để xác minh thông tin đồng thời đề xuất hợp đồng hợp tác cung ứng dịch vụ trên sàn;

Bước 3: Chuyên viên **Consultant Anywhere** tiến hành xác minh thông tin bằng cách yêu cầu đối tác chuyên gia gửi các thông tin như sau:

- CV giới thiệu về chuyên môn và kinh nghiệm của bản thân,
- Chứng minh nhân dân: Gửi ảnh scan / ảnh chụp giấy tờ tùy thân
- Giấy tờ chuyên môn cá nhân: Gửi bản sao giấy tờ hợp lệ chứng minh chuyên môn cá nhân: Đăng ký kinh doanh của doanh nghiệp / Hợp đồng lao động / Chứng chỉ hành nghề...

Sau khi xác minh thông tin nếu là hợp lệ, **Consultant Anywhere** sẽ gửi bản đề xuất hợp đồng cung hợp tác cung ứng dịch vụ và cấp tài khoản quản trị dành cho chuyên gia tham gia cung cấp dịch vụ thông qua ứng dụng **Consultant Anywhere ForConsult**

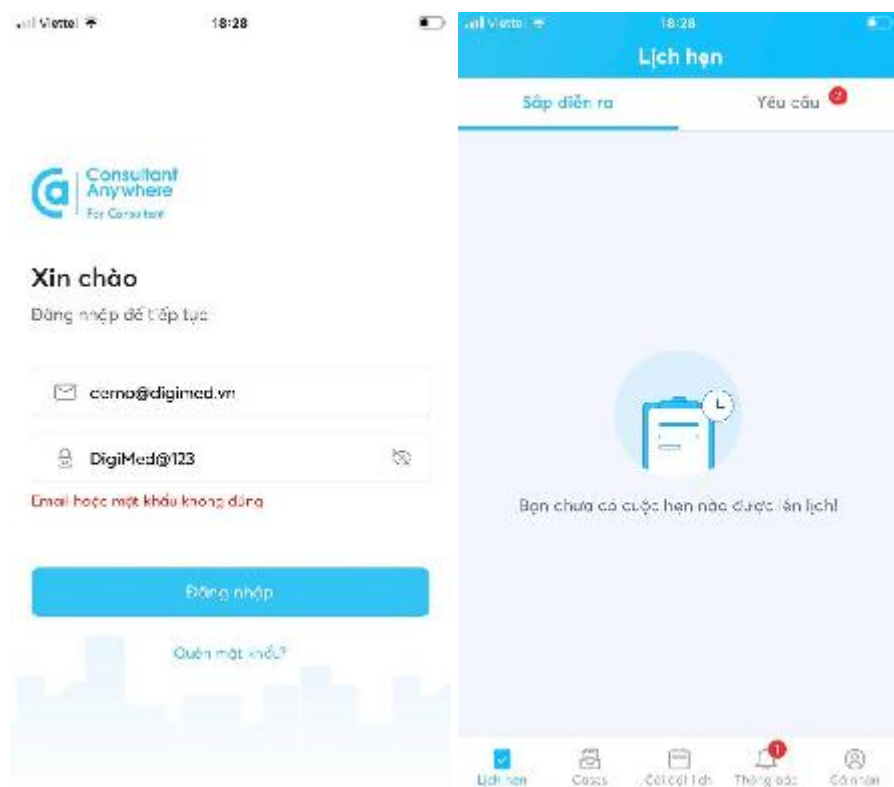
b. Đăng Dịch vụ

Bước 1: Tải ứng dụng và cài đặt về máy bằng cách vào các cửa hàng App Store hoặc CH Play gõ tìm tên ứng dụng “**Consultant Anywhere ForConsult**” rồi tải về máy:

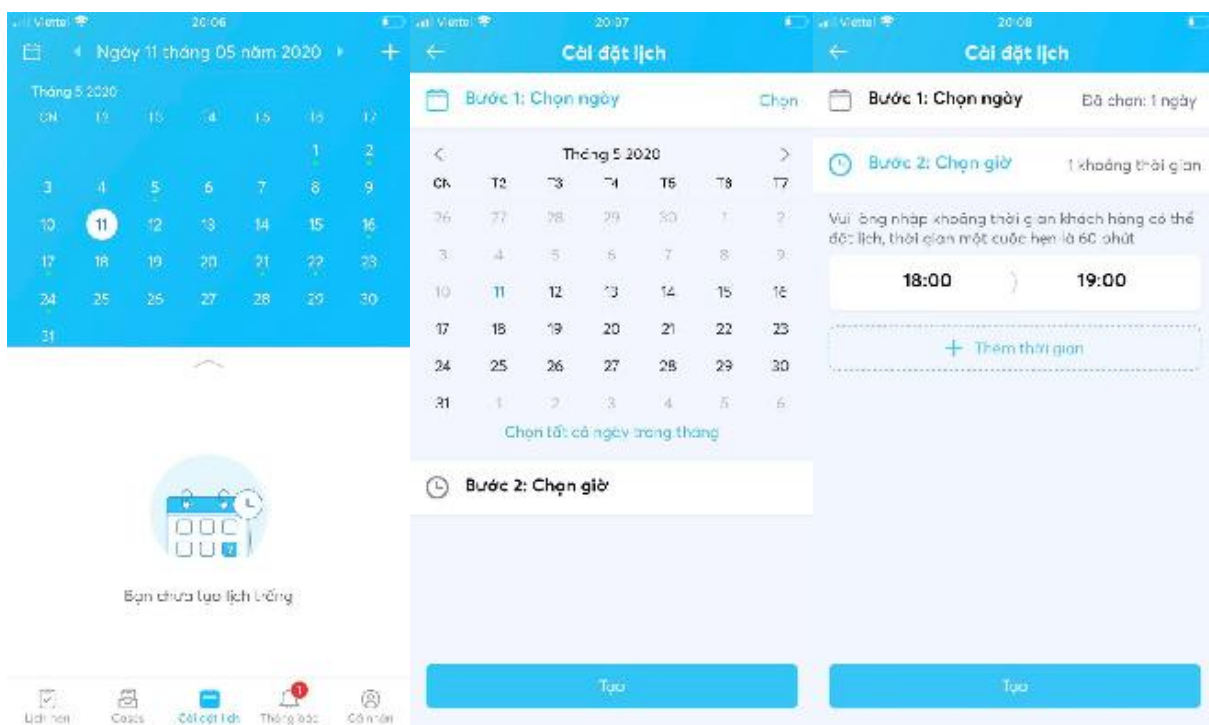
- IOS: <https://apps.apple.com/vn/app/consultant-anywhere-forconsult/id1504207777>
- Androi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=vn.digimed.consultant>

Bước 2: Chuyên gia tiến hành đăng nhập theo link quản trị dành cho chuyên gia **Consultant Anywhere ForConsult** và cập nhật các thông tin cá nhân, đăng ký lịch tư vấn lên hệ thống **Consultant Anywhere**;

Quy chế hoạt động



Bước 3: Chọn mục “**Cài đặt lịch hẹn**” để đăng lịch trống có thể nhận tư vấn. Để tạo một lịch hẹn chuyên gia thực hiện theo quy trình :” Chọn ngày – Chọn giờ - Chọn Tạo”



a. Tiếp nhận lịch hẹn và tư vấn cho khách hàng

Bước 1: Chọn mục “**Lịch hẹn**” để xem thông tin cuộc hẹn mà khách hàng đã đặt và để xem câu hỏi của khách hàng trước khi tư vấn;



Bước 2: Tham gia tư vấn như đúng lịch hẹn. Nhấn nút gọi và tư vấn với khách hàng thông qua ứng dụng hoặc đến lịch hẹn gặp mặt trực tuyến nếu khách hàng đặt lịch “gặp trực tiếp”

Bước 3: Kết thúc phiên tư vấn.

3. Chính sách giao nhận vận chuyển

Do đặc thù là sản phẩm tư vấn kinh doanh, tư vấn doanh nghiệp nên mọi thông tin tư vấn khách hàng sẽ được tương tác trực tuyến thông qua ứng dụng (chat, video call) và các thông tin/ lịch sử tư vấn này sẽ được lưu trữ trong thư viện thuộc về tài khoản của đối tác chuyên gia và khách hàng được tư vấn. Hoặc Khách hàng cũng có thể tiếp nhận tư vấn trực tiếp bằng cách đặt lịch gặp mặt offline với chuyên gia.

Do đặc thù là sản phẩm tư vấn kinh doanh, tư vấn doanh nghiệp nên **Consultant Anywhere** yêu cầu Chuyên gia khi đăng thông tin nghiệp vụ phải đưa đầy đủ thông tin về cá nhân, trình độ chuyên môn, kinh nghiệm tư vấn,...và cả phí tư vấn phải được niêm yết cụ thể.

4. Chính sách bảo trì, bảo hành

Do đặc thù là sản tư vấn kinh doanh, tư vấn doanh nghiệp trực tuyến nên chúng tôi sẽ không áp dụng chính sách bảo hành sản phẩm như các sản khác. Tuy nhiên để đảm bảo tính khách quan và trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng khi có nhu cầu tham khảo chuyên gia tư vấn chúng tôi đã tích hợp tính năng đánh giá để khách hàng có thể chấm điểm/ nhận xét về khả năng tư vấn của chuyên gia.

Đối với ban quản lý ứng dụng: Có trách nhiệm đảm bảo hệ thống vận hành tốt, bảo trì hệ thống thường xuyên. Trong trường hợp Chuyên gia không thực hiện đăng tin được thì ban quản trị ứng dụng sẽ tiến hành hỗ trợ thông qua hình thức điện thoại, trực tiếp.

Đối với Chuyên gia đảm bảo thông tin đăng tải đúng với mô tả trên ứng dụng **Consultant Anywhere** và phải thực hiện bồi hoàn theo quy định pháp luật nếu không thực hiện cung cấp dịch vụ mà Người cần tư vấn đặt dịch vụ.

5. Chính sách đổi trả hàng

Trong trường hợp khách hàng đặt lịch tư vấn và chưa thực hiện thanh toán nhưng muốn thay đổi hoặc không có nhu cầu sử dụng dịch vụ nữa, có thể đăng nhập vào tài khoản và chọn mục “**Lịch hẹn**” để xem lịch hẹn đã đặt trước đó rồi chọn nút “**Hủy**” hoặc “**Đổi lịch hẹn**” để hủy cuộc hẹn hoặc điều chỉnh thời gian lịch hẹn đó. Trường hợp khách hàng đã chọn thời gian hẹn và thanh toán cho lịch hẹn đó **Consultant Anywhere** sẽ không hỗ trợ đổi trả hay hoàn hủy lịch hẹn đã đặt, do đó khách hàng cần suy nghĩ và lựa chọn cẩn thận trước khi thanh toán cho lịch hẹn.

Consultant Anywhere cũng không thể hỗ trợ bồi hoàn cho các trường hợp đã cung cấp dịch vụ mà nhận được phản ánh, khiếu nại từ khách hàng trừ khi có thỏa thuận riêng tự xử lý giữa chuyên gia và khách hàng **Consultant Anywhere** chỉ là người đứng giữa hỗ trợ cung cấp thông tin nếu có yêu cầu từ hai bên.

Nếu khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ và cảm thấy dịch vụ cung cấp không chất lượng, không đúng như mô tả về trình độ, chuyên môn của chuyên gia trên **Consultant Anywhere**, người đặt dịch vụ có thể gửi khiếu nại và để lại đánh giá chất lượng cho chuyên gia đã tư vấn. Về trường hợp này **Consultant Anywhere** sẽ tùy theo từng trường hợp, lắng nghe đóng góp chia sẻ từ khách hàng và làm việc lại với chuyên gia đối tác để đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp. Nếu phản ánh là đúng những gì khách hàng cung cấp chúng tôi sẽ làm việc xác minh lại phía chuyên gia thuộc đối tác **Consultant Anywhere** và yêu cầu điều chỉnh chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên **Consultant Anywhere** chỉ hỗ trợ trong các trường hợp như: tư vấn không đúng nội dung yêu cầu, chuyên gia từ chối hoặc không cung cấp dịch vụ, không tham gia tư vấn theo đúng lịch hẹn với khách hàng. Khi gặp các trường hợp trên hoặc có vấn đề gì cần phản ánh về chất lượng dịch vụ không đúng mô tả, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua Hotline: **024 73048488** để được hỗ trợ thay đổi hoặc hủy đặt lịch tư vấn.

6. Quy trình hỗ trợ giải quyết khiếu nại/ phản ánh

Ứng dụng **Consultant Anywhere** và Chuyên gia có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ khách hàng liên quan đến giao dịch tại ứng dụng **Consultant Anywhere**.

Khi phát sinh tranh chấp, Công ty đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của Ứng dụng **Consultant Anywhere** và thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Thành viên Khách hàng gửi khiếu nại về dịch vụ tư vấn của Chuyên gia qua email: customer@mihoki.com.vn,
- Bước 2: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Ứng dụng **Consultant Anywhere** sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên khách hàng, tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên Ứng dụng **Consultant Anywhere** – sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ Người cần tư vấn để giải quyết tranh chấp đó.
- Bước 3: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Ứng dụng **Consultant Anywhere** thì ban quản trị sẽ yêu cầu Người cần tư vấn đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật.

Người cần tư vấn gửi khiếu nại tại địa chỉ :

CÔNG TY CP ĐẦU TƯ MIHOKI

Địa chỉ: Tầng 8, tòa nhà Prima Building, Số 22 phố Mai Anh Tuấn, P. Ô Chợ Dừa, Q. Đống Đa, TP. Hà Nội

Hotline: 024 73048488 - Email: customer@mihoki.com.vn

Consultant Anywhere tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của Người cần tư vấn (người tiêu dùng). Vì vậy, đề nghị các thành viên tham gia hoạt động trên sàn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến dịch vụ. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm Chuyên gia, Người cần tư vấn sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với Chuyên gia hàng cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho khách hàng. Đối với **Consultant Anywhere** sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến Người cần tư vấn và Chuyên gia nếu được Người cần tư vấn hoặc Chuyên gia (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

Tùy theo mức độ vi phạm của Chuyên gia, Ban quản trị sẽ có biện pháp xử lý. Trường hợp xác định được vi phạm thuộc về chuyên gia và tái phạm nhiều lần **Consultant Anywhere** sẽ quyết định gỡ bỏ toàn bộ thông tin đã đăng tải của Chuyên gia đó, đồng thời sẽ chấm dứt quyền thành viên nhằm đảm bảo uy tín hoạt động của sàn cũng như bảo vệ quyền lợi chính đáng của khách hàng.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa 2 bên Người cần tư vấn, Chuyên gia thì một trong 2 bên Người cần tư vấn và Chuyên gia sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho khách hàng.

IV. QUY TRÌNH THANH TOÁN

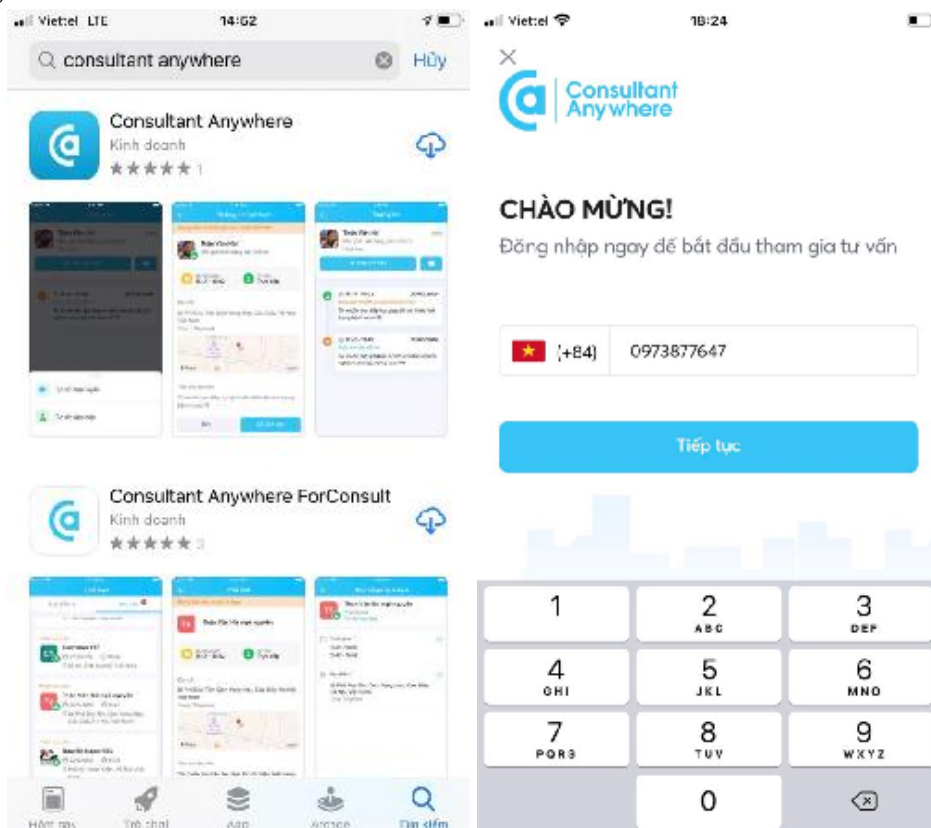
1. Quy trình thanh toán dành cho khách hàng/ người sử dụng dịch vụ

Khi tham gia sử dụng dịch vụ tại **Consultant Anywhere**, khách hàng/ người sử dụng dịch vụ sẽ phải sử dụng phương thức Thanh toán trực tuyến thông qua các phương thức thanh toán hiện tại đã tích hợp trên Ứng dụng. Các hình thức thanh toán online trên ứng dụng áp dụng thanh toán cho hầu hết tất cả các loại thẻ thanh toán nội địa và quốc tế.

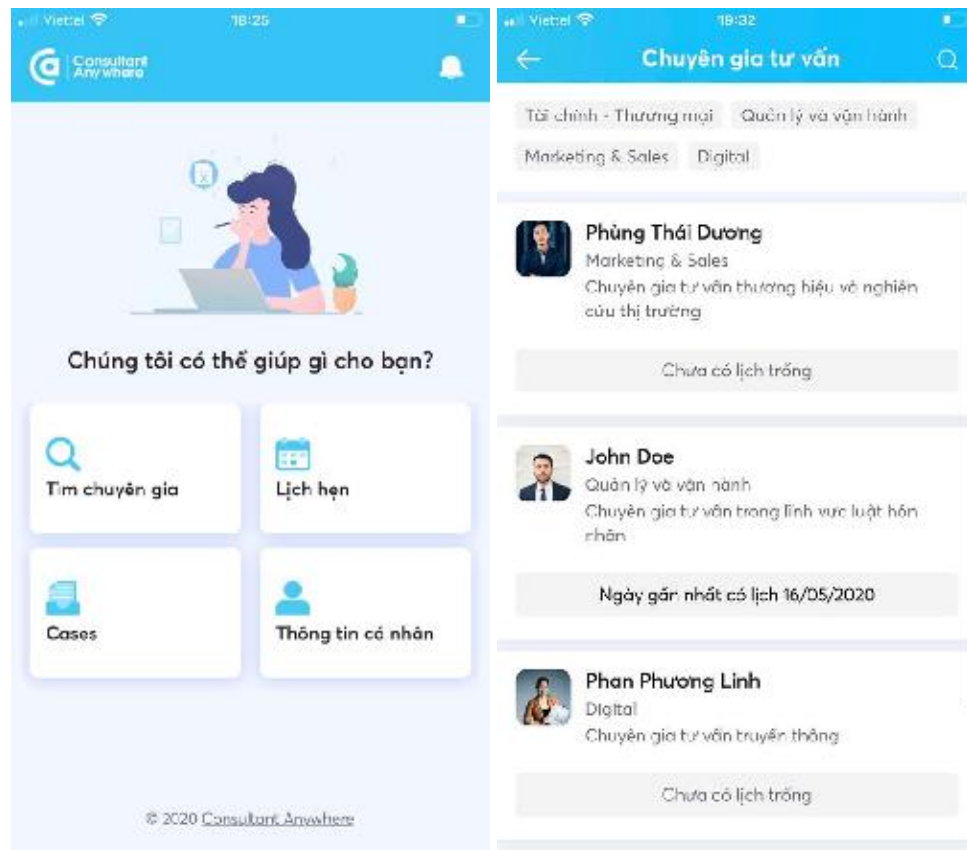
Quy trình thu phí dành cho khách hàng như sau:

Khi khách hàng có nhu cầu đặt lịch tư vấn kinh doanh, tư vấn doanh nghiệp trực tuyến với các chuyên gia trên Ứng dụng **Consultant Anywhere** cần thực hiện các bước như sau:

Bước 1: Tải ứng dụng về máy và đăng ký trở thành thành viên của ứng dụng **Consultant Anywhere**;



Bước 2: Tìm kiếm và tham khảo thông tin dịch vụ và thông tin chuyên gia cung cấp dịch vụ kèm phí tư vấn trên Ứng dụng **Consultant Anywhere**;



Bước 3: Sau khi tham khảo giá và lịch trống để đặt được dịch vụ và chọn phương thức thanh toán để thanh toán gói dịch vụ đó;

Quy chế hoạt động

The screenshot shows a mobile app interface for booking a consultation. The top bar is blue with a back arrow and the text "Đặt lịch hẹn". Below this, the user's profile is displayed: "John Doe", "Chuyên gia tư vấn trong lĩnh vực luật hôn nhân", and a fee of "1,000,000 đ". The booking date and time are "16/05/2020" and "10:00 - 11:00". A section titled "Yêu cầu tư vấn" (Consultation Request) contains a text input field labeled "Nhập nội dung" (Enter content) and a "Tệp đính kèm" (Attach file) section with a "+ Chọn tệp" (Select file) button. A large blue button labeled "Đặt lịch ngay" (Book now) is at the bottom right. On the left, there is a section titled "Thông tin chung" (General information) with a list of bullet points: "Nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực quản lý và vận hành doanh nghiệp", "Am hiểu rất rõ thị trường Việt Nam", and "Đã đàm phán và hợp tác thành công với nhiều đối tác nước ngoài". Below this is a "Trình độ" (Degree) section with the text "Nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực quản lý và vận hành doanh nghiệp". At the bottom left, there is a "Chuyên môn" (Specialty) section with the text "Chuyên môn".

Bước 4: Chọn hình thức thanh toán phù hợp đang được tích hợp trên ứng dụng và tiến hành thanh toán.

The screenshot shows a mobile app interface for selecting a payment method. The top bar is blue with a back arrow and the text "Chọn phương thức thanh toán". Below this, the user's profile is displayed: "John Doe", "Chuyên gia tư vấn trong lĩnh vực luật hôn nhân", and a fee of "1,000,000 đ". The booking date and time are "16/05/2020" and "10:00 - 11:00". A section titled "Yêu cầu" (Request) contains the text "Test". A large blue button labeled "Chọn phương thức thanh toán" (Select payment method) is at the bottom left. On the right, there is a section titled "Chọn Phương thức thanh toán" (Select Payment Method) with a list of options: "VNPay", "Payment via VNPAY", "Ứng dụng Mobile Banking quét mã VNPayQR" (VNPayQR Mobile Banking app), "Thẻ ATM và tài khoản ngân hàng" (ATM card and bank account), "Thẻ thanh toán quốc tế" (International payment card), and "VNPay Ví điện tử" (VNPay E-wallet). A large blue button labeled "Xác nhận" (Confirm) is at the bottom right.

Sau khi nhận được thanh toán từ khách hàng hệ thống sẽ báo tin nhắn thanh toán thành công. Khách hàng chỉ cần chờ đến giờ hẹn để được chuyên gia gọi tư vấn.

2. Quy trình thanh toán giữa Đối tác chuyên gia với Consultant Anywhere

Dự kiến Nhà cung cấp dịch vụ (Chuyên gia) trong tương lai sẽ chi trả cho **Consultant Anywhere** một mức hoa hồng (từ 5 -15%) xem như phí hỗ trợ xúc tiến dịch vụ cho đối tác dựa trên các giao dịch thành công bao gồm thuế.

Để có cơ sở thực hiện việc thanh toán các bên sẽ tiến hành đối soát và thanh toán được thực hiện theo quy trình dự kiến các bước sau đây:

Bước 1: Gửi bảng kê doanh thu và danh sách giao dịch

Trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc đầu tiên mỗi tháng, **Consultant Anywhere** sẽ gửi email cho đối tác chuyên gia bảng kê tổng hợp doanh thu và danh sách các giao dịch phát sinh từ ngày 01 đến ngày cuối cùng của tháng, kèm theo các dịch vụ kèm theo khác (nếu có) được quy định trong hợp đồng dịch vụ hợp tác.

Bước 2: Đối chiếu, xác nhận

Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày **Consultant Anywhere** gửi email, Đối tác thực hiện đối chiếu và xác nhận về bảng kê đính kèm.

Quá thời hạn trên mà **Consultant Anywhere** chưa nhận được phản hồi từ đối tác, đồng nghĩa với việc Các Bên mặc nhiên đồng ý rằng đối tác đã chấp thuận với số liệu do **Consultant Anywhere** cung cấp là chính xác.

Bước 3: Xuất hóa đơn và cản trừ

Consultant Anywhere sẽ xuất hóa đơn và cản trừ Phí Dịch vụ mà **Consultant Anywhere** sẽ được nhận vào Doanh thu hoàn lại mà Người Dùng đã thanh toán cho Chuyên gia thông qua Ứng dụng **Consultant Anywhere** .

Bước 4: Thanh toán giá trị chênh lệch:

Trường hợp phát sinh chênh lệch sau khi cản trừ:

- Trường hợp Phí Dịch vụ thấp hơn Doanh thu hoàn lại thì **Consultant Anywhere** sẽ thanh toán phần chênh lệch cho Chuyên gia không muộn hơn 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ thời điểm cản trừ tại Bước 3.
- Trường hợp Phí Dịch vụ cao hơn Doanh thu hoàn lại thì Chuyên gia phải thanh toán phần chênh lệch cho **Consultant Anywhere** không muộn hơn 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ thời điểm cản trừ tại Bước 3.

V. ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH

Ban quản trị đã sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin về nội dung tin bán dịch vụ trên Consultant Anywhere. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh.

Người bán phải cung cấp thông tin đầy đủ (tên, địa chỉ, số điện thoại, email) trên mỗi tin rao bán.

Người cần tư vấn sau khi chọn hình thức thanh toán trực tuyến, phải đảm bảo sử dụng ổn định và liên tục số điện thoại di động nhận mã OTP đã đăng ký tài khoản ngân hàng hoặc thẻ tín dụng.

Trong trường hợp thành viên hoặc Người cần tư vấn bị mất/thay đổi số điện thoại thì phải chỉnh sửa thông tin trên Consultant Anywhere trước khi đặt lịch tư vấn kinh doanh, tư vấn doanh nghiệp. Nếu thành viên hoặc Người cần tư vấn vi phạm quy định này thì Consultant Anywhere không chịu bất cứ trách nhiệm nào

Người cần tư vấn không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng email hoặc hình thức liên lạc khác. Consultant Anywhere không chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay rủi ro thành viên có thể gánh chịu trong việc trao đổi thông tin của Người cần tư vấn viên qua Internet hoặc email.

Không nên trả tiền trước cho Chuyên gia mà người mua chưa giao dịch lần nào.

Chuyên gia tham khảo thông tin về Chuyên gia, chất lượng dịch vụ, giao dịch thông qua các hình thức khác

Người cần tư vấn tuyệt đối không sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm phạm của hệ thống Ứng dụng. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.

Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu.

VI. BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN KHÁCH HÀNG

1. Mục đích và phạm vi thu thập

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** bao gồm: email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ khách hàng (thành viên). Đây là các thông tin mà **Consultant Anywhere** cần thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để **Consultant Anywhere** liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên ứng dụng nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.

Các thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

2. Phạm vi sử dụng thông tin

Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa thành viên và Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere;
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;
- Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt.

- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của khách hàng. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của thành viên.

3. Thời gian lưu trữ thông tin

Dữ liệu cá nhân của Thành viên sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự thành viên đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của **Consultant Anywhere**.

4. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân

- CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ MIHOKI
- Trụ sở chính: Tầng 8, tòa nhà Prima Building, Số 22 phố Mai Anh Tuấn, P. Ô Chợ Dừa, Q. Đống Đa, TP. Hà Nội
- Email: customer@mihoki.com.vn

5. Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.

Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu **Consultant Anywhere** thực hiện việc này.

Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin các nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Sàn giao dịch thương mại điện tử **Consultant Anywhere**. Khi tiếp nhận những phản hồi này, **Consultant Anywhere** sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn thành viên khôi phục và bảo mật lại thông tin.

Email : customer@mihoki.com.vn

6. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng

Thông tin cá nhân của thành viên trên **Consultant Anywhere** được **Consultant Anywhere** cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của **Consultant Anywhere**. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép đồng ý từ thành viên.

Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân thành viên, **Consultant Anywhere** sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.

Ban quản lý **Consultant Anywhere** không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

7. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại liên quan đến việc thông tin cá nhân khách hàng

Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin các nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Sàn giao dịch thương mại điện tử **Consultant Anywhere** đến địa chỉ Công ty hoặc qua email.

Email: customer@mihoki.com.vn

Công ty có trách nhiệm thực hiện các biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ để xác minh các nội dung được phản ánh.

Thời gian xử lý phản ánh liên quan đến thông tin cá nhân khách hàng là 7 ngày.

VII. QUẢN LÝ THÔNG TIN XẤU

1. Quy định thành viên:

Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu của mình. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Thành viên đăng tin bài rao bán dịch vụ sai chuyên mục Ban quản trị Consultant Anywhere sẽ gửi email thông báo và xóa bài viết đó.

Thành viên không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán vi rút gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Thành viên không được thay đổi, chỉnh sửa, gán gáp, copy, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere trong bản Quy chế này.

Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch MTĐT Consultant Anywhere dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere.

2. Hành vi cấm trong hoạt động đặt banner để giới thiệu, quảng cáo sản phẩm, dịch vụ trên Consultant Anywhere.

- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam.
- Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân.
- Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép.

- Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; về số lượng, chất lượng, giá, công dụng, kiểu dáng, bao bì, nhãn hiệu, xuất xứ, chủng loại, phương thức phục vụ, thời hạn bảo hành của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đã đăng ký hoặc đã được công bố.

- Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cùng loại của tổ chức, cá nhân khác.

- Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.

- Quảng cáo vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ.

3. Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin về sản phẩm của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT đối với sản phẩm/dịch vụ đăng tải trên Ứng dụng:

Sau khi khách hàng đăng bán sản phẩm, sản phẩm sẽ được hiện thị ngay. Những thông tin sản phẩm này sẽ được bộ phận biên tập quản lý nội dung Consultant Anywhere kiểm soát và xét duyệt chặt chẽ hàng giờ liên tục hàng ngày.

Consultant Anywhere sẽ toàn quyền loại bỏ các tin đăng rao bán của khách hàng nếu như tin đăng rao bán vi phạm quy chế đăng tin. Các tin đăng không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc Consultant Anywhere chuyển sang chuyên mục khác cho là hợp lý.

Consultant Anywhere giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ tin đã đăng trên trang web này mà không cần báo trước.

VIII. TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT

Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Consultant Anywhere, Consultant Anywhere sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Người cần tư vấn hàng.

Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản lý Sàn giao dịch Consultant Anywhere cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến Thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các Thành viên thông báo cho Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT qua địa chỉ email: customer@mihoki.com.vn chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các Thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere.

Tuy nhiên, Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Ban quản lý, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản lý gây ra.

IX. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BAN QUẢN LÝ SÀN GIAO DỊCH TMĐT CONSULTANT ANYWHERE

1. Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere

Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho những thành viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** nêu ra.

Có quyền yêu cầu Đối tác cung cấp thông tin và yêu cầu hợp tác từ phía Đối tác trong quá trình thực hiện công việc của mình.

Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.

Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên và sẽ thông báo cho thành viên trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế của Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**.

Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền thành viên của thành viên nếu **Consultant Anywhere** phát hiện thành viên đã phá sản, bị kết án hoặc đang trong thời gian thụ án, trong trường hợp thành viên tiếp tục hoạt động có thể gây cho Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** trách nhiệm pháp lý, có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**, hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.

Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo

nhu cầu và điều kiện khả năng của Ứng dụng sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** và sẽ báo trước cho thành viên thời hạn là một (01) tháng.

Có quyền được thanh toán đầy đủ và đúng hạn theo quy định của hợp đồng. Có quyền yêu cầu khắc phục và bồi thường trong trường hợp Đối tác vi phạm bất cứ nghĩa vụ nào theo Hợp đồng và/hoặc gây thiệt hại cho **Consultant Anywhere**.

Consultant Anywhere có quyền thực hiện tất cả các hoạt động tiếp thị như tờ rơi, áp phích, biểu ngữ và các chiến dịch xúc tiến thương mại cho các website, website của **Consultant Anywhere** tại địa điểm đang kinh doanh của đối tác; cũng như sử dụng tên Đối tác trong các hoạt động tiếp thị.

2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere

Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** có trách nhiệm xây dựng, thực hiện “cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của Chuyên gia trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ” theo quy định tại Khoản 4 Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ-CP.

Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** chịu trách nhiệm xây dựng Sàn giao dịch bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** – trong điều kiện và phạm vi cho phép. Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia và người sử dụng trên Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**.

Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** có trách nhiệm đứng ra làm trung gian trong việc hòa giải nếu xảy ra tranh chấp giữa Người cần tư vấn và Chuyên gia. Sàn sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ Người cần tư vấn và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng Sàn sẽ yêu cầu Chuyên gia phải giải trình về những thông tin đó. Tùy theo mức độ sai phạm Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** sẽ có phương án giải yêu cầu Chuyên gia đền bù cho Người cần tư vấn, sẽ khóa tài khoản thành viên Chuyên gia.

Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** chịu trách nhiệm xây dựng, bổ sung hệ thống các kiến thức, thông tin về: nghiệp vụ ngoại thương, thương mại điện tử, hệ thống văn bản pháp luật thương mại trong nước và quốc tế, thị trường nước ngoài, cũng như các tin tức có liên quan đến hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**.

Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** sẽ tiến hành các hoạt động xúc tiến, quảng bá Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** ra thị trường nước ngoài trong phạm vi và điều kiện cho phép, góp phần mở rộng, kết nối đáp ứng các nhu cầu tìm kiếm bạn hàng và phát triển thị trường nước ngoài của các thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**.

Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** ngăn chặn và loại bỏ những thông tin hàng hóa/dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật và hàng hóa hạn chế kinh doanh theo quy định tại khoản 1 Điều 3 Thông tư số 47/2014/TT-BCT.

Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** loại bỏ khỏi ứng dụng những thông tin bán hàng giả, hàng nhái, hàng nhập lậu, hàng vi phạm sở hữu trí tuệ và các hàng hóa/dịch vụ vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về thông tin này.

Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** yêu cầu Chuyên gia các hàng hóa/dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa/dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên ứng dụng của mình phải cung cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa/dịch vụ đó (trong trường hợp pháp luật quy định phải có Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh)

Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** và khắc phục các sự cố như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** không phải chịu trách nhiệm liên đới.

X. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHUYÊN GIA/ NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ TRÊN SÀN GIAO DỊCH TMĐT CONSULTANT ANYWHERE

1. Quyền và lợi ích của Chuyên gia/ Nhà cung cấp dịch vụ trên Sàn

Sau khi tạo tài khoản hoặc ký hợp đồng về quảng cáo đăng tin thì Chuyên gia tư vấn sẽ được cấp một tài khoản để cập nhật thông tin giới thiệu về công ty/ cá nhân, sẽ được đăng bài giới thiệu về lĩnh vực tư vấn chuyên môn của mình trên Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**.

Chuyên gia tư vấn sẽ được hỗ trợ đào tạo những kỹ năng cần thiết để quản tài khoản hoặc tin đăng trên Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** qua tổng đài hỗ trợ hoặc email đến bộ phận chăm sóc, tư vấn của Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** nếu được yêu cầu hỗ trợ

Chuyên gia tư vấn được quyền đăng tin dịch vụ thông qua tài khoản gian hàng của mình trên Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** hoặc đặt banner quảng cáo trên Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** và hưởng các chính sách ưu đãi do ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** đề ra trong quá trình hoạt động.

Tham gia vào mạng lưới đối tác liên ngành của **Consultant Anywhere** giúp kết nối và mở rộng hợp tác với mạng lưới các chuyên gia tư vấn của **Consultant Anywhere**.

Sử dụng dịch vụ **Consultant Anywhere** với mức phí ưu đãi dành riêng cho đối tác chuyên gia.

2. Nghĩa vụ của Chuyên gia/ Nhà cung cấp dịch vụ trên Sàn

Chuyên gia tư vấn phải cung cấp đầy đủ thông tin như tên, CMND, thông tin liên hệ, chứng chỉ/ bằng cấp chuyên môn, ngành nghề lĩnh vực hoạt động,...cho ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**. Chuyên gia tư vấn phải cam kết các thông tin, giấy tờ cung cấp là chính xác và phải là bản gốc hoặc bản sao y có công chứng của chính quyền địa phương.

Chuyên gia tư vấn có trách nhiệm niêm yết chính xác thông tin về hình ảnh cung cấp, giá cả dịch vụ, chính sách hỗ trợ (nếu có)...một cách cụ thể, rõ ràng.

Phối hợp với ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** giải quyết những vấn đề tranh chấp với khách hàng về những khiếu nại trong quá trình giao dịch diễn ra qua Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**. Chuyên gia tư vấn có nghĩa vụ phải bồi thường những thiệt hại của thành viên khi lỗi được xác định thuộc về mình.

XI. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA THÀNH VIÊN THAM GIA SÀN GIAO DỊCH TMĐT CONSULTANT ANYWHERE

1. Quyền của Thành viên Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere

Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng trong việc quản lý những giao dịch tại **Consultant Anywhere** thông qua trang Consultant Anywhere hoặc đăng tin rao vặt, đăng tin sản phẩm, đăng tin khuyến mại của mình trên Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere.

Thành viên sẽ được nhân viên của Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** hướng dẫn sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc mua hàng hoặc đăng tin rao vặt và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**.

Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email đến cho Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**.

Thành viên được quyền bình luận đúng sự thật về sản phẩm, dịch vụ của Chuyên gia

Thành viên được quyền gửi phản ánh đến ban quản trị thông qua địa chỉ, điện thoại, email ở mục quy trình giải quyết phản ánh/khiếu nại.

2. Nghĩa vụ của Thành viên Sàn giao dịch TMĐT Consultant Anywhere

Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.

Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.

Thành viên cam kết những thông tin cung cấp cho Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** và những thông tin đang tải lên Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** là chính xác.

Thành viên tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin Doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với các đối tác trên Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**.

Thành viên Chuyên gia, Người cần tư vấn có trách nhiệm cung cấp thông tin về giao dịch, hàng hóa hỗ trợ Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh giữa Người cần tư vấn và Chuyên gia diễn ra qua Sàn.

Thành viên Chuyên gia có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Người cần tư vấn nếu chứng minh được lỗi đó thuộc về Chuyên gia.

Thành viên cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lừa đảo thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Thành viên cam kết không được thay đổi, chỉnh sửa, sao chép, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** trong Quy định này.

Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere** dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT **Consultant Anywhere**.

XII. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

Quy chế của Sàn giao dịch điện tử Consultant Anywhere chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. Sàn giao dịch điện tử Consultant Anywhere có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Sàn giao dịch điện tử Consultant Anywhere – cho các thành viên biết.

Quy chế hoạt động sẽ được Consultant Anywhere cập nhật bổ sung liên tục và sẽ tiến hành thông báo công khai trên ứng dụng tối thiểu 05 ngày trước thời điểm áp dụng. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này. Thành viên tham gia Consultant Anywhere – có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên Ứng dụng.

XIII. ĐIỀU KHOẢN CAM KẾT

Mọi thành viên và đối tác/Chuyên gia hàng khi sử dụng Consultant Anywhere làm giao dịch mua bán trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo quy chế này.

Mọi thắc mắc của khách hàng xin vui lòng liên hệ với Consultant Anywhere theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Hỗ trợ khách hàng

Sàn giao dịch thương mại điện tử Consultant Anywhere

Địa chỉ: Tầng 8, tòa nhà Prima Building, Số 22 phố Mai Anh Tuấn, P. Ô Chợ Dừa, Q. Đống Đa, TP. Hà Nội

E-mail: customer@mihoki.com.vn

ĐẠI DIỆN CÔNG TY
Giám Đốc

HOÀNG CHI PHƯƠNG